

**RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE INTERCONEXIÓN
INTERPUESTO POR YORTEK CONSULTING, S.L., ADVANCED
TELEPHONE SERVICES, S.A., THE BIT HOUSE 2018, S.L., DATA
PREMIUM DE VENEZUELA 11, C.A. Y TEXOM ACTIVITY, S.L.
CONTRA DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A., POR EL
CAMBIO DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS Y LA RETENCIÓN
DE PAGOS EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN SUS ACUERDOS**

(CFT/DTSA/288/22)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 19 de octubre de 2023

De acuerdo con la función establecida en el artículo 6.4 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Sala de la Supervisión Regulatoria resuelve:

ÍNDICE

I	ANTECEDENTES DE HECHO	3
	Primero. Escritos de interposición del conflicto	3
	Segundo. Comunicación de inicio del procedimiento y requerimiento de información a Dialoga	4
	Tercero. Reiteración del requerimiento de información a Dialoga	4
	Cuarto. Declaración de confidencialidad	4
	Quinto. Escrito de contestación al requerimiento de Dialoga	4
	Sexto. Escritos de alegaciones de ATS, TEXOM y Data Premium	5
	Séptimo. Requerimientos de información a los operadores 118AB	5
	Octavo. Escritos de contestación a los requerimientos anteriores	5
	Noveno. Requerimiento de información a BIT y su contestación	6
	Décimo. Escrito de alegaciones adicionales de ATS	6
	Undécimo. Declaración de confidencialidad.....	6
	Duodécimo. Trámite de audiencia	6
	Décimo tercero. Informe de la Sala de Competencia	6
II	FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES	7
	Primero. Objeto del procedimiento.....	7
	Segundo. Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y ley aplicable	7
III	FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES	8
	Primero. Sobre la relación contractual existente entre los cinco operadores 118AB y Dialoga	8
	Segundo. Sobre el cambio de las condiciones económicas por parte de Dialoga.....	10
	1. Posiciones de los operadores 118AB	10
	2. Posición de Dialoga	11
	3. Análisis y valoración.....	12
	Tercero. Sobre la retención de pagos realizada por Dialoga a los cinco operadores 118AB.....	14
	1. Posiciones de los operadores 118AB	14
	2. Posición de Dialoga	16
	3. Análisis y valoración.....	16
	RESUELVE	18

I ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. Escritos de interposición del conflicto

Entre el 7 y el 11 de noviembre de 2022 se recibieron en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) cinco escritos presentados por Yortek Consulting, S.L. (Yortek), Advanced Telephone Services, S.A. (ATS), The Bit House 2018, S.L. (BIT), Data Premium de Venezuela 11, C.A. (Data Premium) y Texom Activity, S.L. (Texom)¹ por los cuales interponían un conflicto frente a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga)² en calidad de operador que les presta el servicio de soporte y tránsito telefónico para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (SCTNA) a través de los números 11875 (Yortek), 11830 (ATS), 11873 (BIT), 11834 (Data Premium) y 18866 (Texom)³.

En concreto, estos cinco operadores 118AB alegaban que el 13 de mayo de 2022 (a Yortek y BIT) y el 15 de julio de ese mismo año (a ATS, Data Premium y Texom) Dialoga les comunicó el cambio unilateral de las condiciones económicas pactadas en sus acuerdos de interconexión y que, tras no aceptarlas y solicitar la rescisión de estos, Dialoga les había bloqueado el acceso al panel de estadísticas, donde se registra el tráfico cursado hasta sus SCTNA, y que es necesario para poder facturar correctamente la remuneración que Dialoga les debe pagar.

Estos cinco operadores 118AB también manifestaban que Dialoga no les había pagado los fondos de garantía retenidos ni les había informado sobre los recobros e impagos de los precios de sus servicios desde que cortó su acceso a dicha plataforma.

Por todo ello, Yortek, ATS, BIT, Data Premium y Texom solicitaron a esta Comisión que (i) intermediase *“para que Dialoga cumpla con sus obligaciones como operador y respete los acuerdos firmados”* y (ii) estudie la actuación de Dialoga ya *“que pretende alterar el mercado de los 118AB en función de sus intereses particulares”*.

¹ Los cinco operadores 118AB se encuentran inscritos en el Registro de operadores de comunicaciones electrónicas para la prestación del servicio de consulta telefónica y el servicio telefónico fijo desde el 31 de julio de 2012 (Data Premium), el 2 de febrero de 2016, el 28 de junio de 2012 (ATS), el 24 de enero de 2020 (Yortek), el 23 de mayo de 2020 (Texom) y el 23 de febrero de 2021 (BIT).

Expedientes: RO 2012/1670 (Data Premium), RO 2012/1377 y RO/DTSA/080/16 (ATS), RO/DTSA/0049/20 (Yortek), RO/DTSA/0303/20 (Texom) y RO/DTSA/0135/21 (BIT).

² Dialoga consta inscrito en el Registro de operadores para, entre otras actividades, la prestación del servicio telefónico fijo y la prestación del SCTNA y de transmisión de datos mediante el SCTNA (mensajes cortos).

³ Junto a los escritos de interposición del conflicto, cuatro de los cinco operadores 118AB (a excepción de BIT) aportan las copias de los acuerdos de interconexión firmados con Dialoga y las comunicaciones mantenidas con él sobre la modificación de las condiciones económicas pactadas.

Segundo. Comunicación de inicio del procedimiento y requerimiento de información a Dialoga

Mediante sendos escritos de 24 de noviembre de 2022, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) comunicó a Yortek, ATS, BIT, Data Premium, Texom y Dialoga el acuerdo de inicio del presente procedimiento de conflicto, con arreglo a la normativa sectorial y a lo dispuesto en los artículos 4 y 21.4, párrafo segundo, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

A través de estos escritos se informó a todos los interesados de la acumulación en este procedimiento de las cinco solicitudes de conflicto presentadas por dichas prestadoras del SCTNA, en virtud de lo dispuesto en el citado artículo 57 de la LPAC, y de que estas serían tramitadas y resueltas conjuntamente en el referido procedimiento.

Además, se requirió a Dialoga que aportara determinada información adicional necesaria para comprobar los datos proporcionados por los cinco operadores 118AB y para la resolución del conflicto.

Tercero. Reiteración del requerimiento de información a Dialoga

El 15 de diciembre de 2022 la DTSA requirió de nuevo a Dialoga la misma información solicitada en el escrito de 24 de noviembre⁴.

Cuarto. Declaración de confidencialidad

Mediante escrito de 16 de diciembre de 2022, la DTSA declaró la confidencialidad de algunos de los datos aportados por Yortek, ATS, BIT, Data Premium y Texom en los escritos presentados el 7 y el 11 de noviembre de 2022 y de la documentación adjunta a estos.

Quinto. Escrito de contestación al requerimiento de Dialoga

El 21 de diciembre de 2022 Dialoga presentó su escrito de contestación al requerimiento de información referido, aportando los datos y documentos solicitados.

En su escrito, Dialoga justifica la conducta denunciada por los cinco operadores 118AB en la existencia de presuntos flujos de llamadas irregulares con destino a

⁴ Tras pasar diez días naturales desde la puesta a disposición de Dialoga de la notificación del escrito citado en el anterior antecedente, sin que este operador accediese a su contenido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 43.2 de la LPAC, dicha notificación se entiende como rechazada.

sus numeraciones 118AB y a la inseguridad que este tipo de tráficos está generando a algunos operadores de origen. Además, Dialoga alega que Vodafone también le ha bajado el precio que le paga por los servicios prestados por los 118AB.

Sexto. Escritos de alegaciones de ATS, TEXOM y Data Premium

Mediante escritos de 23 y 24 de enero de 2023 ATS, Texom y Data Premium comunicaron a esta Comisión los siguientes hechos:

- El 10 de enero de 2023 Dialoga se puso en contacto con los tres operadores para facilitarles los datos para poder realizar la facturación pendiente y atrasada, así como los informes de impagos y recobros hasta el día 31 de diciembre 2022.
- El 13 de enero Dialoga abonó las facturas pendientes a los tres operadores y está al día de pagos hasta el 31 de diciembre de 2022.
- A Dialoga solo le queda pendiente de devolver el importe de los fondos de garantía retenidos y aplicar los futuros impagos y recobros hasta el mes de marzo (ATS y Data Premium) o abril (Texom) de 2023 -incluidos-.

Séptimo. Requerimientos de información a los operadores 118AB

El 3 de febrero de 2023 la DTSA realizó sendos requerimientos de información a los cinco operadores 118AB interesados en este procedimiento. En concreto, a ATS, Data Premium y Texom se les requirió que confirmaran y acreditaran si habían rescindido definitivamente el acuerdo que tenían firmado con Dialoga, aportando la fecha exacta, y que informaran de si, como consecuencia de los pagos realizados por Dialoga en el mes de enero de 2023, consideraban que había desaparecido el objeto del conflicto interpuesto contra dicha operadora.

A Yortek y BIT se les pidió, además de la fecha exacta de la comunicación de la rescisión de sus acuerdos, que informaran de si Dialoga les había facilitado también la información para facturar y pagado las facturas pendientes hasta el 31 de diciembre de 2022.

Octavo. Escritos de contestación a los requerimientos anteriores

Mediante sendos escritos de 13 y 15 de febrero de 2023 Yortek, ATS, BIT, Data Premium y Texom contestaron al requerimiento de información citado en el anterior Antecedente, aportando la información solicitada, y pidieron la continuación del procedimiento, puesto que Dialoga no habría efectuado todos los pagos que les debe.

Noveno. Requerimiento de información a BIT y su contestación

El 21 de marzo de 2023 la DTSA realizó un requerimiento de información a BIT, para que aportara el Anexo 1 del acuerdo de interconexión firmado con Dialoga, en el que constan las remuneraciones pactadas entre ambos antes del cambio de las condiciones económicas comunicadas por Dialoga.

El 22 de marzo de 2023 BIT contestó al citado requerimiento, aportando la información solicitada.

Décimo. Escrito de alegaciones adicionales de ATS

El 12 de abril de 2023 ATS presentó alegaciones adicionales sobre el estado en el que se encuentran los pagos retenidos por Dialoga en relación con los fondos de garantía que habrían vencido entre enero y marzo de 2023.

Undécimo. Declaración de confidencialidad

El 8 de mayo de 2023 la DTSA declaró la confidencialidad de determinada información aportada por Dialoga y los operadores del SCTNA en sus escritos de 21 de diciembre de 2022, 13 y 15 de febrero, 22 de marzo y 12 de abril de 2023.

Duodécimo. Trámite de audiencia

El 28 de julio de 2023, de conformidad con lo estipulado en el artículo 82 de la LPAC, se comunicó a los interesados en el presente procedimiento el informe de la DTSA, emitido en el trámite de audiencia, otorgándoles de plazo hasta el 8 de septiembre de 2023 para que pudieran alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimasen pertinentes.

Pasado el citado plazo otorgado en trámite de audiencia ningún interesado ha presentado alegaciones.

Décimo tercero. Informe de la Sala de Competencia

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 21.2 a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC), y del artículo 14.2.i) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto (Estatuto Orgánico de la CNMC), la Sala de Competencia de la CNMC ha emitido informe sin observaciones.

A los anteriores Antecedentes resultan de aplicación los siguientes

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

Primero. Objeto del procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene por objeto resolver el conflicto de interconexión interpuesto por Yortek, ATS, BIT, Data Premium y Texom contra Dialoga, por el cambio unilateral de la remuneración a las numeraciones 11875, 11830, 11873, 11834 y 18866 y la retención de los pagos mensuales y de los fondos de garantía constituidos, desde mayo de 2022 (Yortek y BIT) y desde julio de ese mismo año (ATS, Data Premium y Texom), en contra de lo dispuesto en los acuerdos firmados con Dialoga.

Segundo. Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y ley aplicable

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6.5 de la LCNMC, corresponde a este organismo *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre⁵, y su normativa de desarrollo”*.

Los artículos 28 y 100.2.j) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel), otorgan a la CNMC la competencia para resolver los conflictos que se susciten entre operadores en relación con las obligaciones existentes en virtud de la presente ley y su normativa de desarrollo.

De forma adicional, los artículos 6.4 y 12.1.a) de la LCNMC disponen que esta Comisión es competente para la resolución de conflictos entre operadores en materia de obligaciones de interconexión y acceso.

Por su parte, el apartado octavo.2 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo⁶ (Orden de Servicios de Consulta) atribuye a la CNMC la resolución de los conflictos de acceso e interconexión que se produzcan entre operadores de redes públicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público relacionados con la prestación del SCTNA.

En consecuencia, de conformidad con los preceptos citados, la CNMC tiene competencia para conocer y resolver el conflicto interpuesto por Yortek, ATS, BIT, Data Premium y Texom contra Dialoga.

⁵ En la actualidad, la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel).

⁶ Orden por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

De conformidad con los preceptos citados y en atención a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC, y de conformidad con el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para resolver el presente procedimiento es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

Por último, este procedimiento, en lo no previsto por la LCNMC y la LGTel, se rige por lo establecido en la LPAC y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

Primero. Sobre la relación contractual existente entre los cinco operadores 118AB y Dialoga

En fechas 18 de diciembre de 2019 (ATS), 8 de enero de 2020 (Data Premium), 24 de febrero de 2020 (Yortek), 21 de mayo de 2020 (Texom) y 9 de abril de 2021 (BIT), estos cinco operadores 118AB suscribieron con Dialoga sendos acuerdos de interconexión por los que esta última les prestaría el servicio soporte a sus SCTNA, incluyendo el servicio de acceso y de tránsito de llamadas a los números 11830, 11834, 11875, 18866 y 11873⁷, respectivamente. Los cinco acuerdos contienen las mismas cláusulas con pequeñas variaciones en sus redacciones.

No obstante, estos acuerdos han sido resueltos por parte de los citados operadores del SCTNA, el 6 de junio de 2022 (Yortek y BIT) y el 12 de agosto de 2022 (Texom, ATS y Data Premium), por medio del envío a Dialoga de los respectivos correos electrónicos, al no aceptar la modificación de las condiciones económicas que esta operadora les comunicó el 13 de mayo de 2022 (a Yortek y BIT) y el 15 de julio de ese mismo año (a ATS, Data Premium y Texom).

No obstante lo anterior, se indica que, al menos hasta febrero de 2023, estos cinco operadores 118AB habrían seguido contratando los servicios de Dialoga, tal y como se desprende de sus escritos de alegaciones y de contestación a los requerimientos de información formulados durante la instrucción del expediente. Por lo que, a efectos de esta Resolución, se considera que estos acuerdos han estado en vigor hasta ese mes.

⁷ Estos acuerdos han sido aportados tanto por los operadores 118AB (a excepción de BIT) como por Dialoga en sus escritos de interposición de conflicto, de 7, 9, 10 y 11 de noviembre de 2022, y de 21 de diciembre de ese mismo año, de contestación al requerimiento de información realizado a Dialoga.

Del análisis de los cinco acuerdos de interconexión, se observa que los puntos dos y tres de la cláusula segunda disponen que [CONFIDENCIAL TERCEROS]. (subrayado nuestro)

En relación con las “*Condiciones de Pago*” (cláusula cuarta), se observa que esta cláusula no es exactamente igual en todos los acuerdos.

En los acuerdos de **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS Y BIT]**.

Por otro lado, en la cláusula cuarta del acuerdo entre BIT y Dialoga se dispone que **[CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA DIALOGA Y BIT]**.

Además, en la cláusula cuarta de todos los acuerdos se indica que los clientes recibirán ese pago a los 10 días desde la finalización del periodo mensual objeto de facturación de sus servicios de información telefónica.

Para ello, los operadores 118AB deben remitir a Dialoga, con antelación a dicha fecha, las facturas relativas al periodo mensual objeto de facturación, para lo que dichos operadores necesitan que Dialoga les remita en el plazo de [CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA BIT] o [CONFIDENCIAL PARA TERCEROS Y BIT] desde la finalización del período mensual objeto de facturación, la información detallada de las llamadas cursadas durante el mes anterior objeto de facturación (número llamado, número llamante, fecha, hora de comienzo de la comunicación y finalización de estas). (subrayado nuestro)

Solo en el acuerdo pactado con BIT se prevé que, **[CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA BIT]**.

Finalmente, en el punto final de la cláusula cuarta de todos los acuerdos se establece que, en concepto de “Fondo de Garantía”, Dialoga retiene **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**, y en caso de que resulten importes retenidos estos serán pagados a los operadores 118AB transcurridos seis meses desde su retención inicial una vez descontados de dicho importe (Fondo de Garantía) los impagos que se recibieran.

Sobre los posibles impagos, de conformidad con lo establecido en la cláusula 4.2 de los acuerdos, a excepción del acuerdo pactado con BIT, se indica lo siguiente: **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS Y BIT⁸]**.

⁸ En el acuerdo de BIT, este punto de la cláusula cuarta ofrecía más garantías a dicha operadora, al indicar, además de lo dispuesto en los acuerdos de los otros cuatro operadores del SCTNA, que: **[CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA BIT]**.

El acuerdo de BIT, además de lo dispuesto en los acuerdos de los otros cuatro operadores del SCTNA, dispone en este punto de la cláusula cuarta **[CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA DIALOGA Y BIT]**.

Respecto a las condiciones económicas, los cinco operadores 118AB tenían pactada con Dialoga la misma remuneración.

Por otra parte, sobre las causas que podían provocar la modificación del acuerdo (cláusula octava de todos los acuerdos), el contrato pactado con BIT dispone que **[CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA DIALOGA Y BIT]**. (subrayado y negrita nuestra)

En cambio, en los otros cuatro acuerdos se prevé con carácter general que: **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS Y BIT]**. (subrayado y negrita nuestra)

Finalmente, dos de las causas de resolución de los acuerdos que se recogen en la cláusula novena, son: (i) el grave incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones derivadas del mismo (9.2) y (ii) la modificación de tarifas a los usuarios del servicio y falta de acuerdo por escrito entre ambas partes relativa a la nueva retribución antes de la fecha de entrada en vigor de las nuevas tarifas (9.3).

Segundo. Sobre el cambio de las condiciones económicas por parte de Dialoga

1. Posiciones de los operadores 118AB

En sus escritos de 7, 9, 10 y 11 de noviembre de 2022, los cinco operadores 118AB alegaron y acreditaron que el 13 de mayo de 2022 (a Yortek y BIT) y el 15 de julio de ese mismo año (a ATS, Data Premium y Texom) Dialoga les comunicó el cambio unilateral de las condiciones económicas pactadas en el acuerdo.

En concreto, respecto de Yortek y BIT, inicialmente Dialoga notificó a estos dos operadores que las nuevas condiciones económicas comenzarían a aplicar a partir del 1 de mayo, es decir, con carácter retroactivo, a lo que estos dos operadores respondieron mostrando su desacuerdo. Sin embargo, el 20 de mayo de 2022 Dialoga envió un nuevo correo a estos dos operadores para comunicarles que los nuevos precios comenzarían a aplicarse el 20 de junio de ese año. Ambos operadores contestaron a Dialoga que seguían sin aceptar el cambio de las condiciones económicas, al considerar que se trataba de un cambio unilateral no pactado, por lo que solicitaron por correo electrónico la rescisión de sus acuerdos el 6 de junio de 2022.

Respecto de las condiciones económicas comunicadas a ATS, Data Premium y Texom, Dialoga les indicó que los nuevos precios entrarían en vigor a partir del 16 de agosto de 2022; esto es un mes después de la comunicación de los precios (el 15 de julio). Estos tres operadores se opusieron a dicho cambio solicitando la rescisión de sus acuerdos el 12 de agosto de 2022, mediante el envío a Dialoga de sendos burofaxes. Sin embargo, estos operadores también pidieron tiempo suficiente para poder buscar una red alternativa con la que interconectarse, más allá del mes transitorio antes de la aplicación de los nuevos precios, asumiendo esos nuevos precios hasta que se produjera el cambio definitivo de red.

Por su parte, Yortek y BIT solicitaron a Dialoga (i) la anulación de dos facturas de mayo y junio de 2022 y el abono de las cantidades debidas descontadas de dichas facturas y (ii) la facturación del tráfico del mes de mayo de 2022 teniendo en cuenta las condiciones del acuerdo. Estos dos operadores, a diferencia de ATS, Data Premium y Texom, no solicitaron a Dialoga tiempo para cambiar de red al comunicar la rescisión de sus acuerdos, pero parece que ambos también han continuado recibiendo los servicios soporte y tránsito de llamadas telefónicas de Dialoga, tal como se desprende de sus escritos de 13 y 15 de febrero de 2023, respectivamente.

2. Posición de Dialoga

En su escrito de 21 de diciembre de 2022 Dialoga motivó el cambio de las condiciones económicas a los 118AB en la reducción de los precios a remunerar realizada de forma arbitraria e injustificada por Vodafone España, S.A.U. (Vodafone), en calidad de operador de acceso y tránsito de llamadas.

En el expediente CFT/DTSA/181/22, relativo al conflicto de acceso interpuesto por Teléfono 24 Horas de Atención al Cliente, S.L. (T24H) contra Dialoga, por el cambio de las condiciones económicas y la retención de pagos en contra de lo dispuesto en su acuerdo⁹, Dialoga ya alegó y acreditó el cambio de los precios a remunerar a T24H por este mismo motivo.

Dialoga también justifica su cambio de precios en el patrón de tráfico variables que considera que han recibido los cinco operadores 118AB. Para su acreditación Dialoga aporta los minutos recibidos en las numeraciones de estos operadores, entre enero y julio de 2022 (ATS, Data Premium y Texom), entre enero y junio de 2022 (BIT) y entre agosto de 2021 y junio de 2022 (Yortek).

Asimismo, Dialoga manifiesta que *“ha recibido un correo electrónico de Telefónica indicando que los servicios de 118AB están generando facturas elevadas, cuyo origen se debe a la realización de ciertas prácticas irregulares de algunos*

⁹ Mediante Resolución de 29 de junio de 2023 se puso fin a este conflicto.

proveedores”. Por ello, esta operadora supone que *“es bastante probable que existan clientes descontentos con la factura que no abonen el importe que le han facturado, generándose así el impago de las mismas”*¹⁰. No obstante, Dialoga no aporta datos concretos que sustenten esta alegación.

Por último, Dialoga alega que los operadores 118AB con los que mantiene un servicio soporte de SCTNA no han sido discriminados de manera alguna.

3. Análisis y valoración

La cláusula octava de los acuerdos firmados por Dialoga con los cinco operadores 118AB, -ver el Fundamento Jurídico Material Primero- establece que Dialoga ha de informar de los cambios de las condiciones económicas con una antelación de un mes, teniendo el operador 118AB derecho a resolver el acuerdo en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

Tras analizar las alegaciones y los correos intercambiados entre Dialoga y los cinco operadores 118AB, se observa lo siguiente:

1. La aplicación retroactiva a 1 de mayo de 2022 de los nuevos precios comunicados por Dialoga el 13 de mayo de 2022 a los operadores Yortek y BIT, sobre las facturas giradas por estos operadores en mayo y junio de 2022, fue contraria a lo dispuesto en su acuerdo (cláusula octava), ya que dicho cambio debía haberse notificado con un mes de antelación a su aplicación. Por tanto, Dialoga debe pagar las facturas que le reclaman estos dos operadores, del mes de mayo y de junio de 2022, a los precios pactados originalmente en el acuerdo.
2. En cambio, los nuevos correos enviados por Dialoga, el 20 de mayo (a Yortek y BIT) y 15 de julio (a ATS, Data Premium y Texom), ambos de 2022, sobre el cambio de las condiciones económicas, respetaban el plazo de un mes que dispone la referida cláusula octava de los acuerdos, ya que la aplicación de los nuevos precios sería a partir del 20 de junio y el 16 de agosto de 2022, respectivamente.

Adicionalmente, cabe indicar lo siguiente:

A. En cuanto a Yortek y BIT

¹⁰ Dialoga menciona en su escrito algunas retenciones de pagos y suspensiones de la interconexión que Telefónica de España, S.A.U. le ha comunicado en 2022 en relación con otra numeración 118AB que no está relacionada con las numeraciones de los cinco operadores que interpusieron el presente conflicto.

Respecto de los precios comunicados el 20 de mayo de 2022, para su aplicación el 20 de junio de ese mismo año, aunque todos los operadores resolvieron sus acuerdos antes de la aplicación efectiva de esas condiciones económicas, parece que, al menos hasta febrero de 2023, Yortek y BIT han seguido recibiendo los servicios de Dialoga. Por tanto, se considera que habrían aceptado de facto la aplicación de dichos precios, pudiendo Dialoga aplicarlos sobre los tráficos generados a partir del 20 de junio de 2022, que sigan pendientes de pago, como se señalará en el Fundamento Jurídico Material siguiente.

B. En cuanto a ATS, Data Premium y Texom

Por lo que respecta a ATS, Data Premium y Texom, estos tres operadores también resolvieron sus acuerdos con Dialoga tras la comunicación el 15 de julio de 2022 de los nuevos precios. Sin embargo, comunicaron a dicha operadora que necesitaban tiempo para encontrar un operador con el que interconectar sus números 118AB y seguir prestando sus servicios a los usuarios; aceptando la aplicación de las nuevas condiciones económicas desde el 15 de agosto de 2022 y que se mantuviera la interconexión con Dialoga para la recogida y tránsito de llamadas.

En relación con los cinco supuestos analizados, es conveniente recordar que el mercado de servicios soporte y tránsito a numeraciones 118AB no se encuentra regulado, pudiendo los operadores como Dialoga negociar y acordar las tarifas que considere oportunas con los prestadores de SCTNA que aparagüe, de conformidad a lo que disponga en sus acuerdos.

Sin embargo, Dialoga debía justificar el cambio unilateral de dichas condiciones económicas a los operadores 118AB en el momento de comunicárselo, **[CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA BIT]** y comunicarlo con la antelación que indican los contratos.

A este respecto, Dialoga ha justificado a esta Comisión que dicho cambio de los precios se debió a tres motivos: (i) la variación del patrón de minutos recibidos por los cinco operadores entre 2021 y 2022; (ii) las comunicaciones enviadas por Telefónica sobre el tráfico irregular cursado con destino a varias numeraciones 118AB (ha de indicarse no obstante que entre estas numeraciones no están incluidas las numeraciones 118AB de los cinco operadores parte en este procedimiento), y en que Dialoga espera recibir más comunicaciones de tráficos irregulares procedentes de otros operadores de acceso (lo cual no ha sido acreditado); y (iii) el cambio de los precios de acceso y tránsito que le viene realizando Vodafone, como consecuencia de la apertura en su red de más numeraciones 118AB dependientes de Dialoga, (**[CONFIDENCIAL PARA TODOS EXCEPTO PARA DIALOGA]**).

Tercero. Sobre la retención de pagos realizada por Dialoga a los cinco operadores 118AB

1. Posiciones de los operadores 118AB

A. Yortek y BIT

En sus escritos de interposición del conflicto, Yortek y BIT alegan que *“Dialoga no ha pagado las facturas correspondientes al tráfico cursado en los últimos períodos, ha aplicado cuotas de servicio que no han sido aceptadas al tratarse de una modificación unilateral del contrato, no ha devuelto todos los fondos de garantía retenidos y no ha informado de los recobros recibidos”*.

Además, estos dos operadores del SCTNA estarían disconformes con los pagos que Dialoga pretende realizar por los tráficos cursados en mayo y junio de 2022, aplicando las condiciones modificadas de forma unilateral y con carácter retroactivo el 13 de mayo de 2022. Por ello, Yortek y BIT solicitan que este operador abone las cantidades pendientes en aplicación de los precios pactados en el acuerdo.

En un escrito de contestación a un requerimiento de información, de 13 de febrero de 2023, Yortek alega que Dialoga:

- Había facilitado los datos para poder realizar la facturación pendiente y atrasada hasta el 31 de diciembre de 2022, incluyendo los informes de impagos y recobros (aunque en todos los períodos los recobros son cero).
- Sigue teniendo pendiente el pago de una parte de la factura de mayo de 2022 y la totalidad de la factura de junio de 2022.
- Le ha indicado que tampoco se va a proceder al pago de la factura girada en enero de 2023, teniendo en cuenta los informes de tráfico proporcionados por ella, ya que pretende aplicar las condiciones que notificó el 13 de mayo de 2022, a pesar de haber sido rechazadas.

En cambio, BIT informó en su escrito de contestación a un requerimiento de información, de 15 de febrero de 2023, de que Dialoga:

- No le ha facilitado ningún dato para poder realizar la facturación pendiente y atrasada hasta el 31 de diciembre de 2022, porque desde mayo de 2022 no recibe ningún tipo de respuesta por su parte.

- Sigue sin pagar las facturas de mayo y junio de 2022 conforme los precios pactados en el acuerdo, ni permite emitir las facturas pendientes porque no proporciona los datos necesarios.

B. ATS, Data Premium y Texom

ATS, Data Premium y Texom manifiestan en sus escritos de interposición del conflicto que *“Dialoga no permite facturar las cantidades pendientes por el tráfico cursado hasta que el número se ha interconectado con un nuevo operador y el resto de operadores han cambiado la interconexión, dado que no facilita la información y no ha devuelto todos los fondos de garantía retenidos que se liquidan mensualmente, ni informado de los recobros o impagos recibidos en estos periodos”*.

Posteriormente, ATS, Data Premium y Texom informaron a esta Comisión, en sus escritos de alegaciones adicionales de 23 y 24 de enero de 2023, de que Dialoga:

- El 10/01/2023 se puso en contacto con los tres operadores para facilitarles los datos para poder realizar la facturación pendiente y atrasada, así como los informes de impagos y recobros hasta el día 31 de diciembre 2022.
- El 13/01/2023 les ha abonado las facturas pendientes y está al día hasta el 31 de diciembre de 2022.
- A Dialoga solo le queda pendiente de devolver el importe de los fondos de garantía retenidos y aplicar los futuros impagos y recobros de los precios de los servicios facturados hasta el mes de marzo (ATS y Data Premium) o abril (Texom) de 2023 incluido.

Finalmente, el 12 de abril de 2023 ATS ha comunicado a esta Comisión que *“a la fecha actual están pendientes de DEVOLUCION por parte de DIALOGA, los fondos de garantía retenidos y la aplicación de futuros impagos y recobros que se hayan recibido hasta Marzo de 2023 incluido”*. En concreto, ATS alega que están pendientes de pago las siguientes cantidades:

[CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA ATS]

[FIN CONFIDENCIAL]

Este operador del SCTNA también manifiesta que Dialoga *“No contesta a los correos en los que se les solicita la información, tampoco tenemos habilitado el acceso online para poder descargar estos informes y poder proceder a facturar estas cantidades retenidas.*

Tal como recoge el contrato, los fondos de garantía retenidos deben devolverse a los 6 meses, aplicando impagos y recobros, por lo que deberían dar respuesta a los correos, facilitar la información y cumplir con sus obligaciones”.

2. Posición de Dialoga

En relación con los pagos pendientes, Dialoga no aporta alegaciones al respecto. En su escrito de 21 de diciembre de 2022 Dialoga solo hace referencia al corte del acceso al panel de estadísticas indicando que es consecuencia de la rescisión del acuerdo con los operadores, ya que entiende que permitir el acceso al panel de estadísticas implicaría una prórroga tácita de los acuerdos.

Esta operadora añade que *“el panel de estadísticas, en ningún momento, se utiliza o muestra estadística que ayuden a la contabilidad de los operadores o clientes ya que se trata de un servicio de tecnología que muestra información segregada del tipo de llamada”* e insiste en que *“ATS, Data Premium, Texom, Bit House y Yortek deben contar con algún registro de llamadas o un sistema propio que les permita cumplir con las exigencias legales, como por ejemplo, con el deber de cortar la llamada transcurridos 10 minutos de la llamada para no cobrar al usuario más del límite establecido”*, de conformidad con lo dispuesto en el apartado Noveno de la Orden de Servicios de Consulta.

3. Análisis y valoración

En primer lugar, respecto de los pagos pendientes a Yortek y BIT conforme a lo indicado en el Fundamento Jurídico Material anterior:

- Dialoga deberá facilitar a BIT, al igual que ha hecho con Yortek, los datos para poder realizar la facturación pendiente y atrasada hasta la fecha en que Dialoga dejó de prestarle servicios, incluyendo los informes de impagos y recobros, con el fin de que este operador pueda facturar a Dialoga las cantidades pendientes de pago.

De hecho, esta Comisión entiende que Dialoga debe seguir dando acceso a los datos del panel de estadísticas, porque, aunque Yortek y BIT solicitaron la rescisión del acuerdo, Dialoga nunca les confirmó dicha rescisión y estos operadores, al menos hasta febrero de 2023, habrían seguido recibiendo sus servicios (y, por tanto, cursando llamadas hasta sus SCTNA). Ello sin perjuicio de que, como indica Dialoga, estos dos operadores deben contar con algún registro de llamadas o un sistema propio, que les permita gestionar sus servicios conforme establece la Orden de Servicios de Consulta.

- En relación con el impago del importe de los fondos de garantía constituidos mensualmente por los dos operadores, cabe indicar que, a fecha de esta Resolución, habrían vencido los fondos constituidos hasta febrero de 2022, dado que habría transcurrido el plazo de 6 meses establecido en los acuerdos.

Dialoga debe devolver el importe de los fondos que hayan sido constituidos por dichos operadores hasta la fecha indicada, deducidos los impagos de facturas y recobros.

En segundo lugar, respecto de los pagos pendientes a **ATS, Data Premium y Texom** conforme a lo indicado en el Fundamento Jurídico Material anterior:

- Según han informado ATS, Data Premium y Texom, entre el 10 y 13 de enero de 2023, Dialoga les ha facilitado los datos para poder realizar las facturaciones pendientes desde el mes de julio hasta el 31 de diciembre de 2022, incluyendo los informes de impagos y recobros. Además, Dialoga posteriormente les habría abonado dichas facturas, estando al corriente hasta el 31 de diciembre de 2022.
- Dialoga tendría pendiente de pagar a estos tres operadores los fondos de garantía constituidos entre julio y septiembre de 2022, que ya habrían vencido entre enero y abril de 2023, conforme a lo dispuesto en sus acuerdos. Por lo que se entiende que debe devolver el importe de los fondos de garantía constituidos y vencidos, que estén pendientes de devolución a fecha de esta Resolución, deducidos los impagos y recobros que procedan, sobre los que deberá informar con carácter previo a estos tres operadores para que le puedan girar las facturas que correspondan.

En consecuencia, se reconoce a Yortek, BIT, ATS, Data Premium y Texom el derecho a reclamar a Dialoga el pago de las facturas y fondos de garantía que tengan pendiente de cobro a fecha de esta Resolución, conforme a lo indicado en este Fundamento Jurídico Material.

Por todo lo anterior, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

RESUELVE

PRIMERO. Estimar las solicitudes de Yortek Consulting, S.L., Advanced Telephone Services, S.A., The Bit House 2018, S.L., Data Premium de Venezuela 11, C.A. y Texom Activity, S.L.

Se reconoce el derecho de estas cinco operadoras a reclamar frente a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. el pago de las cantidades debidas por los tráficos terminados en sus numeraciones 118AB, así como el importe acumulado en el fondo de garantía que no haya sido devuelto, en los términos establecidos en el Fundamento Jurídico Material Tercero.

SEGUNDO. A los tres días siguientes a la notificación de la presente Resolución Dialoga Servicios Interactivos, S.A. deberá poner a disposición de los cinco operadores el detalle de los tráficos que hubieran recibido en las numeraciones 118AB, así como los informes de los impagos de facturas y cobros, según lo dispuesto en el Fundamento Jurídico Material Tercero, para que Yortek Consulting, S.L., Advanced Telephone Services, S.A., The Bit House 2018, S.L., Data Premium de Venezuela 11, C.A. y Texom Activity, S.L. puedan calcular correctamente las facturas y fondos de garantía cuyo pago reclaman a Dialoga Servicios Interactivos, S.A..

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, Yortek Consulting, S.L., Advanced Telephone Services, S.A., The Bit House 2018, S.L., Data Premium de Venezuela 11, C.A., Texom Activity, S.L. y Dialoga Servicios Interactivos, S.A., haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.